

ПРАВИЛА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ

В ГОСТИНИЦЕ «ДЕЛЬТА»

1. Общие положения

1.1. Настоящий документ разработан в соответствии с Федеральным законом от 24.11.1996 № 132-ФЗ

«Об основах туристской деятельности в Российской Федерации», Правилами предоставления гостиничных

услуг в Российской Федерации, утвержденными постановлением Правительства РФ
Постановление

Правительства РФ от 18.11.2020 № 1853 «Об утверждении Правил предоставления гостиничных
услуг в

Российской Федерации» и Законом Российской Федерации «О защите прав потребителей».

1.2. Основные понятия, используемые в настоящих Правилах, означают следующее:

«гостиничные услуги» - комплекс услуг по обеспечению временного проживания в гостинице,
включая сопутствующие услуги, перечень которых определяется исполнителем;

«гостиница «Дельта» - часть имущественного комплекса Туристских гостиничных комплексов

«Измайлово», предназначенного для оказания гостиничных услуг (далее - Гостиница);

«потребитель» - физическое лицо, имеющее намерение заказать или приобрести либо
заказывающее

или приобретающее и (или) использующее гостиничные услуги для личных и иных нужд, не
связанных с

осуществлением предпринимательской деятельности;

«исполнитель» - Акционерное общество Туристские гостиничные комплексы «Измайлово»

(сокращенное фирменное наименование АО ТК «Измайлово»), находящееся по адресу: город
Москва,

Измайловское шоссе, дом 71, корпус 4Г-Д, комната 8, помещение VII-ГД, 4 этаж,
зарегистрированное 28

мая 1993 г. Государственным учреждением Московская регистрационная палата за № 024.802; 12
сентября

2002 года Межрайонной ИМНС № 39 по городу Москве в Единый государственный реестр
юридических

внесена запись о юридическом лице, зарегистрированном до 1 июля 2002 года за основным

государственным регистрационным номером ОГРН 1027700216158; ИНН 7719017101, КПП
771901001;

действующее на основании Устава, Свидетельства о присвоении гостинице категории «****»
«четыре

звезды» № 77/36/828-2019 от 23 августа 2019 сроком действия с 23 августа 2019 г. до 23 августа 2022 г.

Официальным сайтом Гостиницы в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» является

сайт <http://www.izmailovo.ru>.

Номерной фонд Гостиницы включает в себя номера следующих категорий:

- первая категория: «Стандарт», «Бизнес класс премиум», «Первый класс»;
- категория люкс: «Люкс Бизнес», «Люкс Европейский», «Люкс Московский», «Делюкс».

Номера оснащены оборудованием, мебелью, постельными принадлежностями и другим инвентарем,

и предметами санитарно-гигиенического назначения, предназначенными для обеспечения условий

проживания, предусмотренных требованиями к гостинице категории «четыре звезды».

Подробное описание

оснащения содержится в Приложении № 1г к настоящим Правилам.

«заказчик» - физическое или юридическое лицо или индивидуальный предприниматель, имеющие

намерение заказать или приобрести либо заказывающие или приобретающие гостиничные услуги в

соответствии с договором об оказании гостиничных услуг (далее - договор) в пользу потребителя;

«бронирование» - закрепление за потребителем номера в гостинице на условиях, определенных заявкой заказчика или потребителя и подтверждением этой заявки со стороны Исполнителя;

«время выезда (расчетный час)» - время, установленное Исполнителем для заезда и выезда

Потребителя;

«время заезда» - время, установленное Исполнителем для заезда Потребителя;

«расчетный час заезда» - после 14:00 мск текущих суток;

«расчетный час выезда» - до и в 12:00 мск текущих суток;

«цена номера» - тариф, определяемый как стоимость временного проживания и иных сопутствующих

услуг, определенных Исполнителем, оказываемых за единую цену за сутки, при этом для целей настоящих

Правил, под «сутками» понимается промежуток времени, начиная с Расчетного часа заезда (как этот

термин определен выше) и заканчивая Расчетным часом выезда (как этот термин определен выше) дня,

следующего за днем заезда Потребителя, а также каждые последующие 24 (Двадцать четыре) часа до

Расчетного часа выезда в дату выезда Потребителя.

2

«гарантированный ранний заезд» – заезд Потребителя в удерживаемый для Потребителя с предыдущих суток до Расчетного часа текущих суток номер Гостиницы соответствующей категории.

«негарантированный ранний заезд» - заезд Потребителя в Гостиницу при наличии свободных номеров до расчетного часа заезда текущих суток.

1.3. Цены на услуги Исполнителя указаны в прейскурантах. Действующие прейскуранты размещены

в помещении Гостиницы, предназначенном для оформления временного проживания Потребителей (в

информационной папке в Службе размещения Гостиницы), а также непосредственно в месте оказания

услуги.

1.4. Для обеспечения безопасности проживания в Гостинице установлен пропускной режим – вход в

жилую зону Гостиницы осуществляется по карточкам гостя.

Приглашенные гостем посторонние лица могут находиться в жилой зоне Гостиницы с 06:00 мск до 23:00 мск при оформлении в установленном порядке разового пропуска; при этом необходимо предъявить

документ, удостоверяющий личность приглашенного. В случае отсутствия документа, удостоверяющего

личность, пропуск в жилую зону Гостиницы не оформляется; проход в жилую зону Гостиницы запрещается.

Пребывание приглашенных лиц с 23:00 мск до 06:00 мск разрешается только при их регистрации в Гостинице в установленном порядке.

2. Информация об услугах, порядок оформления и оплаты проживания в Гостинице.

2.1. Исполнитель обеспечивает круглосуточное обслуживание Потребителей, прибывающих в Гостиницу и убывающих из Гостиницы.

Предусмотрен технологический перерыв в период с 0 до 2 часов ночи (ночной аудит)

продолжительностью не более 30 мин. В период после 0 часов до фактической остановки

Автоматизированной Системы Управления Гостиницей поселение производится предыдущей датой.

Режим работы предприятий общественного питания (ресторанов, кафе, баров), торговли, бытового

обслуживания Гостиницы установлен отдельно для каждого предприятия и доведен до сведения Потребителя в установленном законодательством Российской Федерации порядке (в месте оказания

услуги). Также информацию о режиме работы предприятий общественного питания торговли, бытового

обслуживания Гостиницы Потребитель может получить в «Папке Гостя» в номере Гостиницы.

2.2. Информация об Исполнителе и оказываемых им услугах размещена в помещении Гостиницы, предназначенном для оформления временного проживания Потребителей (в информационной папке в

Службе размещения Гостиницы), а также на сайте Гостиницы <http://www.izmailovo.ru> в информационнотелекоммуникационной сети «Интернет».

Информация о порядке проживания в Гостинице и пользования гостиничными услугами, правилах противопожарной безопасности, а также правилах пользования электробытовыми приборами имеется в

наличии в каждом номере, предназначенном для проживания (папка Гостя (потребителя)).

2.3. Гостиница предназначена для временного проживания граждан на согласованный с Гостиницей

срок.

Предельный срок непрерывного проживания граждан в Гостинице не установлен.

2.4. Исполнитель при наличии свободных номеров, соответствующих заявке Заказчика

(Потребителя), направляет Заказчику (Потребителю) уведомление о бронировании, содержащее сведения о

фирменном наименовании Исполнителя, Заказчике (Потребителе), категории заказанного номера и цене

номера, сроках проживания в гостинице, об условиях бронирования, а также иные сведения, определяемые

Исполнителем. Заявка принимается по телефону, а также посредством почтовой, факсимильной, электронной или иной связи, позволяющей установить, что заявка исходит от Заказчика (Потребителя). В

этом случае договор считается заключенным с момента получения заказчиком (потребителем) подтверждения бронирования.

2.5. Форма Заявки устанавливается Исполнителем (Приложение № 1а к настоящим Правилам, при этом для бронирования через сайт Гостиницы форма Заявки установлена на сайте, в договоре с Заказчиком

может быть установлена своя форма Заявки для каждого Заказчика).

Заявка на бронирование должна содержать следующие данные:

- сведения о потребителе (заказчике);
- сведения о категории номера;
- сведения о количестве проживающих человек в гостиничном номере, количестве детей и их возраст;
- период проживания в гостинице;
- сведения о предоставлении гарантии оплаты гостиничного номера;
- сведения о методе оплаты за проживание (наличные средства, карта платежных систем, безналичный расчет);
- иные необходимые сведения (предполагаемое время заезда и время выезда и другое).

Заключение договора (бронирование) осуществляется круглосуточно, до запланированного заезда

Заказчика (Потребителя).

3

Исполнитель вправе отказать в заключении договора, если на указанные в заявке даты отсутствуют

свободные номера, соответствующие требованиям заявки.

Заключение договора (бронирование) осуществляется на срок не менее суток, почасовое бронирование и, соответственно, почасовая оплата отсутствует.

2.6. Исполнитель применяет в гостинице следующие виды бронирования:

2.6.1. Гарантированное бронирование - вид бронирования, при котором Гостиница ожидает потребителя до Расчетного часа 12:00 дня, следующего за днем запланированного заезда.

Бронирование Гостиницы гарантируется путем внесения авансового платежа в размере, как минимум, первых суток проживания, Заказчиком (Потребителем) с их согласия или предоставления данных

кредитной карты Исполнителю и согласия Заказчика (Потребителя) на списание средств со счета. Оплата

производится после получения подтверждения бронирования Исполнителем.

В случае, если Потребителем (Заказчиком) не внесен авансовый платеж или не предоставлены данные кредитной карты в течение установленного выше срока, бронирование аннулируется.

В случае несвоевременного отказа от бронирования, опоздания или незаезда потребителя с него или с

заказчика взимается плата за фактический простой номера (места в номере), но не более чем за сутки. При

опоздании более чем на сутки договор прекращается;

Несвоевременным отказом от бронирования признается отказ, полученный Исполнителем менее чем

за одни сутки до Расчетного часа выезда (12:00 мск) дня запланированного заезда.

Незаездом признается не прибытие Потребителя в помещение Гостиницы, предназначенное для оформления временного проживания Потребителей (в Службу размещения Гостиницы) до 12:00 мск дня,

следующего за днем запланированного заезда.

2.6.2. Негарантированное бронирование - вид бронирования, при котором Гостиница ожидает

Потребителя до 18:00 мск в день заезда, после чего Договор прекращается, а размещение производится при

наличии мест на общих основаниях.

При негарантированном бронировании Гостиницы первая оплата производится Потребителем по прибытии в Гостиницу у стойки.

Бронирование осуществляется на срок не менее суток, почасовое бронирование и соответственно почасовая оплата отсутствует.

Примечание. При бронировании Заказчиком - юридическим лицом, либо индивидуальным предпринимателем, размер и сроки внесения авансового платежа, и иные условия бронирования (в том

числе, но не ограничиваясь: условия гарантии раннего заезда и/или позднего выезда) подлежат применению Исполнителем согласно договору с Заказчиком и могут отличаться от указанных в настоящих

Правилах.

Бронирование. Исполнитель обязан осуществить бронирование согласно заявке в срок, не превышающий 24 часа с момента получения заявки на бронирование от Заказчика (Потребителя).

В течение 24 часов после поступления заявки на бронирование Исполнителю, Исполнитель:

а) информирует устно или направляет в адрес Заказчика (Потребителя) по факсу, посредством электронной почты подтверждение бронирования с указанием номера брони;

или

б) информирует Заказчика (Потребителя) об отсутствии свободных гостиничных номеров.

Исполнитель подтверждает (или не подтверждает) бронирование тем же способом, каким (Заказчик)

Потребитель осуществил заявку на бронирование.

Бронирование считается действительным с момента получения Заказчиком (Потребителем) уведомления (подтверждения бронирования), содержащего сведения о наименовании (фирменном

наименовании) Исполнителя, Заказчике (Потребителе), категории (виде) заказанного номера и о его цене,

об условиях бронирования, о сроках проживания в гостинице, а также иные сведения (предполагаемое

время заезда и время выезда и другое).

Аннулирование бронирования. Заказчик (Потребитель) вправе отказаться от исполнения Договора (аннулировать Заявку) без применения к нему каких-либо санкций в срок за одни сутки до даты заезда (т.е.

до 12: 00 мск дня, предшествующему дню запланированного заезда), если иной срок не доведен до

сведения Заказчика (Потребителя) в момент бронирования, либо предусмотрен договором.

Исполнитель подтверждает отказ от Исполнение Договора (аннулирование бронирования) тем же способом, каким Заказчик (Потребитель) осуществил заявку на бронирование.

Условия, порядок и последствия отказа Исполнителя в заключении Договора (бронировании) определены законодательством Российской Федерации.

Договор на оказание гостиничных услуг заключается между Заказчиком (Потребителем) и Исполнителем путем составления документа, подписанного двумя сторонами, и содержит:

- ☐ наименование Исполнителя, основной государственный регистрационный номер и идентификационный номер налогоплательщика;
- ☐ сведения о Заказчике (Потребителе) - фамилия, имя, отчество (при наличии) физического лица и сведения о документе, удостоверяющем его личность, оформленном в установленном порядке;
- 4
- ☐ сведения о виде гостиницы, категории гостиницы, указанной в свидетельстве о присвоении гостиницы определенной категории, предоставляемом номере (месте в номере) и об адресе гостиницы;
- ☐ сведения о предоставляемом Номере: категории номера, цене номера (места в номере), количестве номеров (мест в номере);
- ☐ Цену номера, в том числе посредством указания на иные документы, ее определяющие;
- ☐ период проживания в Гостинице;
- ☐ время заезда и время выезда (расчетный час);
- ☐ иные необходимые сведения (по усмотрению Исполнителя).

Типовая форма Договора на оказание гостиничных услуг между Потребителем и Исполнителем устанавливается Приложением № 1б к настоящим Правилам.

Письменная форма Договора считается соблюденной в случае составления одного документа (в том

числе электронного), подписанного 2 сторонами, или подтверждения Исполнителем заявки, направленной

Заказчиком (Потребителем) Исполнителю, а также в случае совершения Заказчиком (Потребителем)

действий, направленных на получение услуг (в том числе уплата Заказчиком (Потребителем) соответствующей суммы Исполнителю).

2.7. Договор заключается при предъявлении Потребителем документа, удостоверяющего его личность, оформленного в установленном порядке и подтверждающего личность Потребителя, в том числе:

паспорта гражданина Российской Федерации, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации на территории Российской Федерации;

паспорта гражданина СССР, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации, до замены его в установленный срок на паспорт гражданина Российской Федерации;

свидетельства о рождении - для лица, не достигшего 14-летнего возраста;

паспорта, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации за пределами Российской Федерации, для лица, постоянно проживающего за пределами Российской Федерации;

временного удостоверения личности гражданина Российской Федерации;

паспорта иностранного гражданина либо иного документа, установленного федеральным законом

или признанного в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность иностранного гражданина;

документа, выданного иностранным государством и признанного в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность лица

без гражданства;

дипломатического паспорта;

служебного паспорта;

удостоверения личности моряка;

разрешения на временное проживание лица без гражданства;

вида на жительство лица без гражданства;

удостоверения беженца.

Иностранцы обязаны предъявлять миграционную карту и визу, в случае наличия визового

режима.

Заселение в гостиницу несовершеннолетних граждан, не достигших 14-летнего возраста, осуществляется на основании документов, удостоверяющих личность находящихся вместе с ними родителей (усыновителей, опекунов), сопровождающего лица (лиц), при условии предоставления таким

сопровождающим лицом (лицами) нотариально заверенного согласия законных представителей (одного из

них), а также свидетельств о рождении этих несовершеннолетних.

Заселение в гостиницу несовершеннолетних граждан, достигших 14-летнего возраста, в отсутствие нахождения рядом с ними законных представителей осуществляется на основании документов, удостоверяющих личность этих несовершеннолетних, при условии предоставления нотариально заверенного согласия законных представителей (одного из них).

При отсутствии вышеуказанных документов Исполнитель вправе отказать в размещении.

Заказчик (потребитель) вправе в любое время отказаться от исполнения Договора при условии оплаты

Исполнителю фактически понесенных им расходов.

2.8. Гостиница осуществляет оформление проживания и регистрацию Потребителей, прибывающих в Гостиницу и убывающих из нее круглосуточно.

Регистрация Потребителей, являющихся гражданами Российской Федерации, по месту пребывания в

гостинице осуществляется в соответствии с Правилами регистрации и снятия граждан Российской Федерации с регистрационного учета по месту пребывания и по месту жительства в пределах Российской

Федерации, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 17 июля 1995 г. №

713 «Об утверждении Правил регистрации и снятия граждан Российской Федерации с регистрационного

учета по месту пребывания и по месту жительства в пределах Российской Федерации и перечня лиц,

5

ответственных за прием и передачу в органы регистрационного учета документов для регистрации и снятия

с регистрационного учета граждан Российской Федерации по месту пребывания и по месту жительства в

пределах Российской Федерации».

Постановка иностранного гражданина и лица без гражданства на учет по месту пребывания в

Гостинице и снятие их с учета по месту пребывания осуществляются в соответствии с Правилами осуществления миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 15 января 2007 г. №

9 «О порядке осуществления миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации».

2.9. При оформлении проживания Исполнитель выдает Потребителю счет, который должен содержать: наименование Исполнителя; фамилию, имя, отчество Потребителя- сведения о предоставляемом Номере; Цену Номера; другие необходимые данные по усмотрению Исполнителя.

2.10. Исполнителем установлена посуточная оплата проживания в номере. Почасовое проживание, а

также почасовая тарификация стоимости проживания в Гостинице не предусмотрены. Минимальный тариф

на проживание - Цена номера за сутки.

Цена номера и перечень Гостиничных услуг, входящих в Цену номера, устанавливаются действующим соответствующим Прейскурантом Исполнителя.

Цены, установленные соответствующим Прейскурантом, дифференцированы в зависимости от категории номера, количества проживающих в номере, иных факторов, действуют в течение ограниченного

времени. Цена номера для каждого Потребителя (Заказчика) устанавливаются в момент подтверждения

бронирования Исполнителем согласно действующему на такой момент Прейскуранту, а при отсутствии

предварительного бронирования - в момент оформления заезда Потребителя согласно Прейскуранту,

действующему на момент размещения Потребителя. В момент подтверждения бронирования Потребитель

(Заказчик) принимает и соглашается с Ценой номера, и не вправе впоследствии требовать их изменения

при размещении в Гостинице.

2.11. С согласия Потребителя (Заказчика) оплата Цены номера производится при заключении Договора в полном объеме (авансовый платеж в размере Цены номера как минимум за первые сутки

проживания в Гостинице). Согласием Потребителя (Заказчика) признается подписание Потребителем

(Заказчиком) Договора.

Для включения в Номере междугородней и /или международной связи (в том числе мобильной связи

через «8»), Потребитель обязан оставить депозит в Службе размещения в размере не менее 500 (пятисот)

рублей.

Потребитель (Заказчик) обязан оплатить Гостиничные услуги и иные платные услуги в полном объеме.

При осуществлении расчетов с Потребителем (Заказчиком) Исполнитель выдает Потребителю (Заказчику) кассовый чек или документ, оформленный на бланке строгой отчетности. Счет на услуги

гостиницы по форме № 3-Г, заверяется подписью полномочного должностного лица Исполнителя и

печатью Исполнителя «Для документов».

При проживании в Гостинице Потребителя (Заказчика, находящегося в служебной командировке) действуют следующие правила:

При оплате наличными денежными средствами и при отсутствии брони от юридического лица, для

получения счета-фактуры выписанного на юридическое лицо, Потребитель (Заказчик) при заселении

должен предъявить доверенность свободной формы, с полными реквизитами юридического лица.

Доверенность должна быть заверена подлинной печатью данного юридического лица.

Если Потребителю (Заказчику) на каких-либо документах нужна отметка о датах заселения в

Гостиницу и выезда из нее, данные отметки заверяются подписью полномочного должностного лица

Исполнителя и печатью Исполнителя «Для документов».

Плата за проживание взимается в соответствии с Расчетным часом, установленным Исполнителем на

выезд.

В случае проживания Потребителя в номере 24 часов и менее, например, при заезде после Расчетного

часа заезда текущего дня, и/или выезда до Расчетного часа выезда текущего дня, плата взимается в размере

Цены Номера за сутки независимо от времени фактического нахождения Потребителя в Гостинице.

К оплате услуг Исполнителем принимаются наличные российские рубли, а также платежные карты следующих платежных систем:

Master Card

Visa Card

American Express Card

Diners Club Card JCB Card

Maestro Card

Union Pay Card

Мир

6

При наличии предварительного бронирования на текущую дату Исполнитель гарантирует предоставить Потребителю номер в Расчетный час заезда.

При наличии свободных номеров Исполнитель может заселить Потребителя до Расчетного часа заезда.

2.12. При необходимости продления срока проживания Потребитель обязан заявить об этом Исполнителю не позднее Расчетного часа выезда дня, в котором Потребитель должен выехать из Гостиницы, и Исполнитель, при наличии свободных номеров, продлевает срок проживания.

Оплата продления срока проживания производится Потребителем в порядке, установленном выше в

настоящих Правилах для оплаты Цены номера, и должна быть произведена с согласия Потребителя

Потребителем не позднее Расчетного часа выезда дня, в котором Потребитель продлил проживание.

Не продление Потребителем срока проживания в установленный в настоящем пункте срок и/или не

оплата и /или неполная оплата Потребителем в порядке, предусмотренном настоящими Правилами

продления срока проживания - является задержкой выезда Потребителя из Гостиницы, что дает

Исполнителю право требовать от Потребителя незамедлительного освобождения, занимаемого

Потребителем номера, а также влечет за собой последствия, установленные в пункте 2.13 настоящих

Правил.

2.13. В случае задержки выезда Потребителя после установленного Расчетного часа выезда плата за

проживание взимается с Потребителя в следующем порядке, установленном Исполнителем:

☑ при задержке выезда не более 6 часов после Расчетного часа выезда, Потребителем производится

почасовая оплата проживания в соответствии с Прейскурантом Исполнителя;

☒ при задержке выезда от 6 до 12 часов после Расчетного часа выезда, Потребителем производится

оплата проживания в размере пятидесяти процентов Цены номера в соответствии с Прейскурантом

Исполнителя;

☒ при задержке выезда более 12 часов после Расчетного часа выезда, Потребителем производится

оплата проживания в размере ста процентов Цены номера в соответствии с Прейскурантом Исполнителя.

Во всех перечисленных в данном пункте случаях Цена номера за сутки определяется исходя из соответствующего Прейскуранта Исполнителя, действующего на день (дату) выезда Потребителя.

2.14. В случае отказа Потребителя от проживания в Номере в течение 30 минут с момента заселения

в Номер, Потребителю возвращается полная стоимость Цены номера. Возврат денежных средств

Потребителю производится при условии, если Потребитель не воспользовался номером, после проведенной

инспекции номера представителями Исполнителя в установленном порядке.

В случае отказа Потребителя от проживания в Номере позднее 30 минут с момента заселения, оплата

за первые сутки стоимости Цены номера не возвращается.

2.15. Гарантированный ранний заезд оплачивается Потребителем по цене номера за сутки при заселении.

Негарантированный ранний заезд оплачивается Потребителем согласно прейскуранту Исполнителя

при заселении.

При заселении потребителя до установленного времени заезда (ранний заезд) и последующим проживанием в гостинице плата за номер (место в номере) за период от времени заселения до времени

заезда взимается в размере, не превышающем плату за половину суток, за исключением случая, предусмотренного абзацем третьим настоящего пункта.

Если период от времени заселения до времени заезда составляет более 12 часов, плата за проживание

взимается с потребителя в порядке, установленном Исполнителем.

3. Правила проживания в гостинице и пользования гостиничными услугами

3.1. Качество предоставляемых Гостиницей услуг соответствует установленным законодательством

РФ требованиям.

3.2. Исполнитель по просьбе Потребителя обязан без дополнительной оплаты обеспечить следующие виды услуг:

- круглосуточный прием и размещение;
 - вызов городской скорой помощи и других специальных служб;
 - доставка в номер корреспонденции, по ее получении (кроме бандеролей и посылок);
 - побудка к определенному времени;
 - предоставление холодной и горячей кипяченой воды из кулера;
 - предоставление наборов швейных принадлежностей (нитки цветные, иголка, булавка, маленькие белые пуговицы 2 шт.);
 - предоставление одного комплекта посуды и столовых приборов на каждого Потребителя (по запросу);
 - ежедневная уборка номера;
- 7
- ежедневная смена постельного белья;
 - пользование сейфом в номере;
 - в случае хранения вещей в Службе порядка, предоставление защитного номерного пакета СЕКЬЮРПАК для защиты конфиденциальных документов, корреспонденции, денежных средств и ценностей и ценностей одноразового использования;
 - весы для взвешивания багажа (находятся в камере хранения);
 - предоставление и ежедневная замена использованных полотенец в номерах всех категорий, а также предоставление махровых халатов в номерах всех категорий;
 - меню подушек;
 - пользование всем оборудованием номера, включая телевизор, телефонный аппарат, фен для волос, холодильник мини-бара, чайный сет;
 - система кондиционирования воздуха;
 - пользование беспроводным доступом в Интернет во всех номерах;
 - предоставление услуги гладильной комнаты на этаже проживания;
 - предоставление детской кровати (для детей до 3х лет) по запросу Потребителя;
 - телефонные звонки внутри Гостиницы и соединение входящих звонков;

☒ спутниковое телевидение;

☒ услуги консьержа:

☒ предоставление информации о культурных мероприятиях Москвы;

☒ организация отправления и доставка в номер почтовых отправлений и информационных сообщений;

☒ заказ такси (в том числе для встречи гостя в аэропорту или на вокзале); потребитель оплачивает проезд;

☒ В номерах первой категории «Стандарт»:

При заезде предоставляется:

☒ бумага писчая, шариковая ручка, конверт; губка для чистки обуви, щетка для обуви, рожек для обуви, щетка для одежды, плечики, вешалка для брюк, набор швейных принадлежностей (нитки цветные, иглолка, булавка, маленькие белые пуговицы 2 шт.), пакет для прачечной химчистки, ключ

комбинированный (для открывания бутылок), поднос, стакан, салфетка ажурная, салфетка

бумажная; на каждого Потребителя: бутилированная минеральная вода без газа, шоколад 3 г.,

тапочки махровые, полотенца махровые, шапочка для душа, набор для чистки зубов (зубная щетка,

зубная паста 5 мг.); ватные палочки и диски, набор для бритья (станок для бритья, пена для бритья

не более 10 мг.), средства гигиены разового потребления в фирменном исполнении: мыло

туалетное, шампунь, гель, лосьон/ молочко для тела, салфетки бумажные косметические,

гигиенические пакеты.

Ежедневно предоставляется:

☒ на каждого Потребителя: средства гигиены разового потребления в фирменном исполнении:

мыло туалетное, шампунь, гель, лосьон/ молочко для тела, салфетки бумажные косметические,

салфетки бумажные в диспенсере, гигиенические пакеты;

☒ бутилированная минеральная вода без газа;

☒ чай, кофе, сахар (по 2 порционных пакетика чая, 1 порционный пакетик кофе, 2 порционных пакетика сахара в день на одного Потребителя);

☒ В номерах категории «люкс», первой категории «Бизнес класс премиум», «Первый класс»:

При заезде предоставляется:

бумага писчая, шариковая ручка, конверт; губка для чистки обуви, щетка для обуви, рожек

для обуви, щетка для одежды, плечики, вешалка для брюк, набор швейных принадлежностей (нитки

цветные, иглолка, булавка, маленькие белые пуговицы 2 шт.), пакет для прачечной химчистки, ключ

комбинированный (для открывания бутылок), поднос, стакан, салфетка ажурная, салфетка бумажная;

ватные палочки и диски, гигиенические пакеты, салфетка ажурная. На каждого Потребителя: тапочки

махровые, халат махровый, полотенца махровые, шапочка для душа, набор для чистки зубов (зубная

щетка, зубная паста 5 мг.), набор для бритья (станок для бритья, пена для бритья не более 10 мг.), мыло

туалетное, шампунь, гель для душа, лосьон/молочко для тела, салфетки бумажные косметические,

салфетки бумажные в диспенсере, шоколад 3г. или 5 г., бутилированная минеральная вода без газа;

Ежедневно предоставляется:

☑ мыло туалетное, шампунь, гель для душа, гигиенические пакеты, лосьон/молочко для тела, салфетки бумажные косметические, салфетки махровые, салфетки бумажные в диспенсере, набор для

чистки зубов (зубная щетка, зубная паста 5 мг.);

☑ чай, кофе, сахар (по 2 порционных пакетика: чая, сахара, по 1 порционному пакету: кофе, 8

сливок в день на одного Потребителя) – в номерах первой категории «Бизнес класс премиум»;

☑ чай, кофе, сахар, сливки (по 2 порционных пакетика: чая, сахара, кофе, сливок в день на одного Потребителя) – в номерах первой категории «Первый класс»;

☑ кофе в капсулах, чай, сахар, сливки (2 капсулы кофе, по 2 порционных пакетика: чая, кофе, сахара и сливок в день на одного Потребителя) - в номерах категории «люкс»;

☑ бутилированная вода без газа;

☑ вечерняя подготовка номера ко сну в номерах категории «люкс»;

☑ для индивидуальных гостей (т.е. гостей, не входящих в состав организованных групп:

туристические группы, бизнес - семинары, выставки, спортивные мероприятия и т.д.) однократное в

течение суток проживания пользование тренажерным залом, сауной, а также групповые занятия в фитнес-центре «Марк Аврелий» (при предварительном бронировании услуги в Службе размещения

Гостиницы: в номерах первой категории «Бизнес премиум» и категории «люкс»);

3.3. Скидки к цене номера и льготы:

Исполнитель обязан обеспечить предоставление льгот при оказании услуг тем категориям граждан,

которым такие льготы предусмотрены законами и иными нормативными правовыми актами или локальными актами Исполнителя.

Право на внеочередное размещение имеют:

- Герои Советского Союза, Герои Российской Федерации, полные кавалеры орденов Славы;
- другие категории в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Все остальные категории граждан размещаются в порядке общей очереди.

Льготы для детей:

Не взимается плата за проживание детей в возрасте до 7 лет при условии их размещения с родителями (усыновителями, опекунами) в одном номере без предоставления отдельного спального места,

а также при предоставлении детской кроватки детям до 3 лет.

При предоставлении дополнительного спального места детям до 14 лет плата взимается согласно Прейскуранту Гостиницы «Дельта».

Размещение детей от 14 лет и старше в номерах «первой категории» производится только на основных местах; в номерах категории «люкс» за предоставление дополнительного спального места плата

взимается согласно Прейскуранту Исполнителя.

3.4. Иные платные услуги, оказываемые Гостиницей:

- Визовая поддержка;
- Хранение ценностей;
- Услуги камеры хранения;
- Копировально-множительные услуги;
- Распечатка с электронного носителя;
- Отправка электронной почты;
- Прием факса;
- Прокат DVD-проигрывателя;
- Заказ билетов (в цирк, театр, музеи, на футбол и пр.);
- Продажа сувениров, кондитерской, косметической, текстильной продукции;
- Прачечная;
- Химчистка;

Иные платные услуги, оказываемые в Гостинице третьими лицами*:

- интернет - кафе;
 - услуги Почты России;
 - нотариальные услуги;
 - дополнительный офис банка/ пункт обмена валюты;
 - банкоматы;
 - экспресс оплата в платежных терминалах мобильной связи и других услуг;
 - бронирование и продажа авиабилетов;
 - банно-оздоровительный комплекс;
 - салоны красоты;
 - фитнес-центр;
 - боулинг;
 - спа-услуги;
 - химчистка;
 - мелкий ремонт одежды;
 - автостоянка;
- 9
- пресса;
 - продажа сувениров;
 - канцтовары;
 - оптика;
 - аптека;
 - туристические услуги;
 - реализация проездных документов на различные виды транспорта;
 - продажа билетов на экскурсии;
 - рестораны;
 - кафе;
 - заказ изготовления кондитерских изделий по образцам;
 - розничная продажа пищевых продуктов и напитков через вендинговые аппараты;
 - продажа сувениров;
 - продажа продуктов питания;
 - продажа детской и взрослой одежды, сумок, ремней;

☒ зарядная станция для телефонов.

*Перечень организаций, оказывающих дополнительные услуги на территории Исполнителя, содержится в Приложении № 1в к настоящим Правилам.

3.5. Потребитель имеет право на пользование в установленном порядке Дополнительными услугами, оказываемыми Исполнителем. Перечень Дополнительных услуг указан в соответствующем

Прейскуранте, размещённом в помещении Гостиницы, предназначенном для оформления временного

проживания Потребителей (в информационной папке в Службе размещения Гостиницы) и непосредственно

в месте оказания услуги. Дополнительные услуги предоставляются Исполнителем только с согласия

Потребителя.

3.6. Исполнитель вправе в случае необходимости изменять порядок и место оказания Дополнительных гостиничных услуг, в том числе услуг общественного питания.

3.7. Исполнитель вправе произвести замену предоставленного Потребителю номера на номер той же категории или категорией выше в случае, если данный номер в процессе эксплуатации признан

Исполнителем аварийным.

Аварийным признается Номер, в помещениях которого выявлена необходимость осуществления экстренных ремонтных, санитарно-эпидемиологических и иных мероприятий, направленных на устранение

причин, создающих угрозу или препятствующих нормальному (качественному и безопасному)

использованию Номера, а также иных помещений Гостиницы, если это препятствует к их нормальному

доступу и обслуживанию.

В этом случае Исполнитель обязан немедленно известить Потребителя о необходимости освобождения Номера с установлением сроков такого освобождения и с одновременным предложением

подобного свободного Номера или любого другого на усмотрение Исполнителя, но без занижения

категории проживания для Потребителя.

Потребитель обязан освободить занимаемый им аварийный Номер до начала указанных в настоящем

пункте работ, в установленные Исполнителем сроки.

Все расходы, обусловленные заменой аварийного Номера, осуществляются за счет Исполнителя.
При

несогласии Потребителя на замену Номера ему подобным, с Потребителем производятся все необходимые

расчеты, обусловленные досрочным окончанием его проживания.

3.8. Правила проживания Потребителя в Номере Гостиницы с домашним животным

3.8.1. Гостиница самостоятельно определяет, возможно ли проживание данного домашнего животного в гостиничном номере. Под определение «Домашнее животное» попадают мелкие породы собак

и кошки весом до 5 кг.

Проживание в Гостинице с дикими животными запрещено.

В Гостинице разрешено проживание людей с ограниченными возможностями и обслуживающими их

нужды собаками - поводырями.

Разрешено нахождение на территории Гостиницы животных специальных полицейских подразделений (охранные собаки, собаки-нюхачи и др.).

3.8.2. При поселении в Гостиницу с домашним животным, Потребитель обязан ознакомиться с «Правилами проживания гостей с домашними животными» и поставить свою подпись, подтверждающую согласие с данными правилами. В случае отказа от ознакомления либо от проставления

подписи с ознакомлением, домашнее животное не может проживать в номере с Потребителем.

3.8.3. Потребители, прибывшие в Гостиницу с домашним животным, должны иметь справку от ветеринарного врача с отметкой обо всех прививках или предъявить ветеринарный паспорт установленного образца.

10

3.8.4. Поселение с животным в номере допускается из расчета одно животное на один номер.

3.8.5. Потребитель, проживающий с животным, берет на себя обязательство по обеспечению соблюдения санитарно-гигиенического режима в Номере, на территории Гостиницы:

Наличие специального коврика или специальной клетки для домашнего животного. При отсутствии

специальной клетки для домашнего животного, запрещается оставлять домашних животных без присмотра

хозяев в гостиничном номере, холле корпуса, на территории Гостиницы;

Наличие специального лотка для туалета кошек и собак;

☒ Наличие специальной посуды для кормления домашних животных. Кормить домашних животных из

посуды, принадлежащей Гостинице, запрещается.

☒ Запрещается брать с собой домашних животных в ресторан и другие места общего пользования.

☒ Запрещается мыть домашних животных в душевых кабинах номера, использовать полотенца, простыни и другие постельные принадлежности, принадлежащие Гостинице.

☒ Запрещается выгул домашних животных на территории Гостиницы и на газонах.

3.8.6. Исполнитель оставляет за собой право расторгнуть договор с гостем, проживающим с домашним животным:

☒ в случае нарушения «Правил проживания гостей с домашними животными»;

☒ агрессивного, шумного, неадекватного поведения домашнего животного.

3.9. Права и обязанности Потребителя:

3.9.1. Потребитель вправе:

☒ Пользоваться всеми гостиничными услугами;

☒ Получать полную и достоверную информацию о правилах проживания в Гостинице, стоимости и перечне гостиничных услуг;

☒ Обращаться к сотрудникам Исполнителя по вопросам качества оказанных услуг.

☒ В любое время отказаться от исполнения договора при условии оплаты исполнителю фактически понесенных им расходов.

3.9.2. Потребитель обязан:

☒ не беспокоить других проживающих в Гостинице, соблюдать тишину и установленный в Гостинице

порядок проживания;

☒ строго соблюдать правила пожарной безопасности, не допуская возникновения очагов пожара;

☒ в случае возгорания или затопления в номере немедленно сообщить об этом любому сотруднику

Гостиницы;

☒ соблюдать чистоту в номере и в Гостинице;

☒ уходя из номера, выключить воду, свет, телевизор, другие электроприборы; закрыть окна;

☒ в случае порчи или утраты имущества Гостиницы, возмещать стоимость нанесенного ущерба по Прейскуранту Исполнителя, в соответствии с актом, выставляемым администрацией Гостиницы, а также

нести ответственность за нарушения, допущенные гостями;

☒ в случае порчи или утраты имущества Гостиницы, не вошедшего в Прейскурант Исполнителя,

возместить стоимость нанесенного ущерба в полном размере по рыночной стоимости;

☒ по желанию: при выезде из Гостиницы сдать карту Гостя и ключ от номера работнику Службы размещения Гостиницы и произвести полный расчет за предоставленные услуги и на стойке размещения.

☒ соблюдать Порядок проживания в Гостинице, предусмотренный настоящими Правилами и иными

локальными нормативными документами Исполнителя, с которыми можно ознакомиться в информационной папке в каждом Номере Гостиницы;

☒ соблюдать правила пожарной безопасности;

☒ уважать права других Потребителей и персонал Гостиницы;

☒ бережно относиться к имуществу и оборудованию Гостиницы;

☒ закрывать водозаборные краны, окна, выключать свет и электроприборы;

☒ освобождать Номер по истечении оплаченного срока проживания.

3.10. Потребителю запрещается:

☒ создавать неудобства и нарушать спокойствие других проживающих в Гостинице; оставлять в номере в свое отсутствие посторонних лиц или передавать им ключ-карту от гостиничного номера;

☒ передавать иным лицам свою карту Гостя;

☒ приносить в Гостиницу и хранить в гостиничном номере крупногабаритные вещи, легковоспламеняющиеся, едкие, ядовитые отравляющие материалы и вещества, взрывчатые вещества,

оружие всех видов, наркотические или токсикологические вещества и иные опасные предметы.

Крупногабаритными являются вещи, если сумма размеров длины, ширины и высоты превышает 150 см.

Крупногабаритные вещи сдаются в камеру хранения Гостиницы за плату. Услуги камеры хранения предоставляются только для Потребителей, проживающих в Гостинице;

☒ курить в гостиничном номере и на территории Гостиницы в соответствии с Федеральным Законом

от 23 февраля 2013 г. № 15-ФЗ «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма

и последствий потребления табака» с последующими изменениями и дополнениями;

11

☒ курить электронные сигареты (на курение электронной сигареты в гостинице реагируют извещатели

системы АПС, как на угрозу возгорания. Срабатывание извещателей системы АПС приводит к

оповещению о пожаре и эвакуации этажа, на котором срабатывает система АПС этажа либо к эвакуации

всей Гостиницы); снимать или заклеивать (например, липкой лентой/скотчем) извещатели системы АПС в

номерах или коридорах Гостиницы;

☒ держать в номере любых представителей фауны;

☒ выбрасывать из окон Гостиницы вещи (мусор, бутылки и т.п.);

☒ самовольно использовать в номере электронагревательные приборы, за исключением приборов,

предоставленных Исполнителем;

☒ использовать в гостинице приборы, работающие на жидком или сухом горючем топливе (например,

примусы, туристические горелки и тому подобное), с открытым огнем;

☒ накрывать включенные торшеры и настольные лампы;

☒ выносить из ресторанов, кафе, бара Гостиницы посуду, столовые приборы, продукты питания и напитки;

☒ Выносить белье, полотенца, инвентарь, оборудование из номера;

☒ употреблять спиртные напитки, а также продукты питания в общественных местах Гостиницы.

В случае нанесения ущерба Исполнителю, Потребитель обязан возместить его согласно расценкам,

изложенным в «Прейскуранте цен возмещения ущерба за порчу гостиничного имущества физическими,

юридическими лицами, индивидуальными предпринимателями, арендаторами и подрядчиками».

Исполнитель оставляет за собой право посещения уполномоченными лицами гостиничного номера

без согласования с Потребителем в случае задымления, пожара, затопления, а также в случае нарушения

Гостем настоящего Порядка проживания, общественного порядка, порядка пользования бытовыми

приборами.

3.11. Оснащение номеров указано в Приложении № 1г к настоящим Правилам. Гостиница не меняет оснащение номера по заявке потребителя.

4. Ответственность Исполнителя и Потребителя

4.1. Исполнитель отвечает за утрату, недостачу или повреждение вещей Потребителя, внесенных в

установленном порядке в Гостиницу, за исключением денег, иных валютных ценностей, ценных бумаг и

других драгоценных вещей.

Исполнитель отвечает за утрату денег, иных валютных ценностей, ценных бумаг и других драгоценных вещей Потребителя при условии, если они были приняты Исполнителем на хранение либо

были помещены Потребителем в предоставленный ему Исполнителем индивидуальный сейф независимо от

того, находится этот сейф в его Номере или в ином помещении Гостиницы. Исполнитель освобождается от

ответственности за несохранность содержимого такого сейфа, если докажет, что по условиям хранения

доступ кого-либо к сейфу без ведома Потребителя был невозможен либо стал возможным вследствие

непреодолимой силы.

Потребитель, обнаруживший утрату, недостачу или повреждение своих вещей, обязан без промедления заявить об этом администрации Исполнителя. В противном случае Исполнитель освобождается от ответственности за несохранность вещей.

Вещи, обнаруженные после Расчетного часа выезда персоналом Исполнителя в Номере, подлежащем

высвобождению и оплата за который закончилась (при этом Потребитель не известил Службу размещения

о продлении своего проживания в порядке и в сроки, установленные в настоящем Положении), признаются

забытыми и помещаются Исполнителем в комнату забытых вещей Гостиницы. Помещение вещей на

хранение осуществляется администрацией Исполнителя в присутствии представителей Исполнителя в

количестве не менее 2 (двух) человек, и оформляется соответствующим Актом о помещении забытых

вещей Потребителя на хранение.

Исполнитель ставит в известность Потребителя о забытых им вещах по предоставленным Потребителем Исполнителю контактными данными.

Исполнитель может, при наличии отдельного распоряжения Потребителя и при условии предварительной оплаты Потребителем расходов на доставку, произвести доставку забытых вещей по

адресу, указанному Потребителем.

Забутые вещи хранятся Исполнителем в течение 6 (шести) месяцев в соответствии с порядком, утвержденным локальным нормативным актом Исполнителя.

По истечении установленного выше срока хранения, забытые Потребителем вещи считаются невостребованными и подлежат утилизации в соответствии с порядком, утвержденным Генеральным директором Исполнителя.

4.2. Исполнитель в соответствии с законодательством Российской Федерации несет ответственность за вред, причиненный жизни, здоровью или имуществу Потребителя вследствие недостатков при оказании услуг, за недостатки оказанных услуг в порядке, установленном Законом РФ «О защите прав потребителей».

12

Исполнитель не несет ответственность перед Потребителем за прямые или косвенные убытки и/или

упущенную выгоду, возникшую вследствие временного отсутствия телефонной связи и/или мобильной

(сотовой) связи и/или доступа к сети Интернет и/или перебоев в их осуществлении, а также за иные

обстоятельства вне зоны контроля и/или вины Исполнителя.

4.3. Потребитель, в случае утраты или повреждения имущества Гостиницы, в соответствии с законодательством РФ возмещает ущерб Гостиницы в полном объеме по рыночной стоимости, а также

несет ответственность за иные нарушения, в том числе нарушения установленного паспортно-визового

режима, нарушения противопожарного режима, а также запрета курения табака и электронной сигареты.

Исполнитель имеет право отказать в предоставлении Потребителю услуг Гостиницы в случаях нарушения Потребителем настоящих Правил, несвоевременной оплаты Гостиничных услуг, а также в

случае совершения Потребителем противоправных действий.